



๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เฉพาะรายหน่วยงาน
๒. กิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของกรมส่งเสริม
สหกรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓. กรอบการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วยกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ/และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงาน
ของกรม) ที่มีต่อหน่วยงาน (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด) ในสังกัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ในการนี้ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์การของกรมส่งเสริมสหกรณ์ไปสู่การเป็นระบบ
ราชการ ๔.๐ ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงกำหนดให้สำนักงานสหกรณ์จังหวัดได้
วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในส่วน
ของหน่วยงานตนเอง และจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
โดยดำเนินการตามกิจกรรม/แผนงานที่กรมกำหนดหรือกิจกรรม/แผนงานอื่นที่เหมาะสม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒
และกำหนดกรอบการดำเนินการฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์
ภายในวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖ และรายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งสหกรณ์จังหวัดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิศิษฐ์ ศรีสุวรรณ)
อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๗๐๐๒

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๕๑๔๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : cpd_psdg@cpd.go.th

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของสำนักงานสภรณจังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสภรณกรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ - ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สามารถดาวน์โหลดได้ที่

- ๑) <https://shorturl.asia/vrPO1> หรือ
- ๒) เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <http://office.cpd.go.th/develop> >> ข้อมูลสารสนเทศ >> ความพึงพอใจผู้รับบริการ >> ๒๕๖๖ >> รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสภรณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือ
- ๓) QR Code :



หมายเหตุ : ผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นภาพรวมต่อการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน จะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้าน
ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การให้บริการ	กิจกรรม/แผนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	<p>๑.๑) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการให้บริการ โดยปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบ e - service ในภารกิจที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ที่มีการใช้บริการสูงสุดใน ๕ อันดับแรก คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีของสหกรณ์ และชุมนุมสหกรณ์ ๒. การออกหนังสือแสดงการทำประโยชน์ (กสน.๕) ๓. การกำหนดวงเงินดำเนินกิจการของกลุ่มเกษตรกร ๔. การอนุมัติเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้แก่สหกรณ์กรณีวงเงินไม่เกิน ๕ ล้านบาท ๕. การอนุญาตให้สมาชิกนิคมสหกรณ์เข้าทำประโยชน์ในที่ดินของนิคมสหกรณ์ (กสน.๓) 	<p>๑. สนม. /กพน. ๒. ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม</p>
	๑.๒) ทบทวนกระบวนการให้บริการตามคู่มือประชาชน จำนวน ๒๕ คู่มือ เพื่อลดขั้นตอนและ/ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัยและหากมีการปรับปรุง/แก้ไขแบบฟอร์มระเบียบ ข้อบังคับควรมีการแจ้งเตือนให้สหกรณ์ทราบ	สนม.
	๑.๓) นำผลการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของสหกรณ์ที่สหกรณ์ได้กรอกส่งรายงานทุกเดือน แนะนำแก่สหกรณ์ เพื่อการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงาน	ศวส.
	๑.๔) แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ จัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อสามารถให้บริการสมาชิกผ่านระบบออนไลน์และสมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้	<p>๑. กพก. / กพง. กำหนดแนวทางการส่งเสริมและติดตามการดำเนินการ</p> <p>๒. สสจ. / สสพ ๑ และ ๒ ให้คำแนะนำ ส่งเสริม สนับสนุนให้สหกรณ์จัดทำ application</p> <p>๓. ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม</p>

การให้บริการ	กิจกรรม/แผนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
	๑.๕) การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)	ศสท.
	๑.๖) รวบรวมองค์ความรู้ กฎระเบียบ และกฎหมายที่ต้องใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นระบบคลังความรู้กลางเพื่อการเผยแพร่	สทส.
	๑.๗) สร้างระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดตามสถานะการตอบข้อร้องเรียนได้	สลก.
๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๑) การพัฒนาหลักสูตร เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะสมรรถนะ ตรงตำแหน่ง รู้จริง รู้ลึกในงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมืออาชีพ ทำงานเชิงรุก	สทส. / กกจ. / กพร.
	๒.๒) ทบทวนโครงสร้าง อัตรากำลังของหน่วยงาน ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	กพร./ กกจ.
	๒.๓) จัดอัตรากำลังและบริหารอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความยากง่ายของงานและวางแผนเพิ่มความถี่ในการตรวจเยี่ยมสหกรณ์	สสจ. / สสพ ๑ และ ๒
๓) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๑) ให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ และหน่วยงานราชการอื่น เช่น การส่งเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การประสานงานผ่าน Line application ฯลฯ ๓.๒) การปรับปรุงเว็บไซต์ให้ได้มาตรฐานตามที่กรมกำหนด ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีเมนูดาวน์โหลดแบบฟอร์มงานบริการ โดยปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ, ระบบ Q&A กระดานถามตอบของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และมอบหมายผู้รับผิดชอบตอบ Q&A ให้ชัดเจน ฯลฯ	๑) สสจ. / สสพ ๑ และ ๒ ๒) ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม

หมายเหตุ : กิจกรรม/แผนงานเป็นเพียงข้อเสนอแนะ หน่วยงานสามารถปรับกิจกรรม/แผนงานให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานได้

กรอบการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. การจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ/ตัวชี้วัด

ให้หน่วยงาน วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ และพื้นที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ แผนงาน และรายงานแผนฯ ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น โดยสามารถกรอกแบบรายงานแผนฯ ได้ที่เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (<https://office.cpd.go.th/develop/>) หัวข้อ กรอกแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำแนะนำ : การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๑) การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ควรพิจารณาจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ประเด็นความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพิจารณากิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) ประกอบการจัดทำแผนฯ

๒) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานสามารถวัดผลได้ด้วยตนเอง

๓) รูปแบบแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ให้จัดทำตามตารางด้านล่าง ควรมีอย่างน้อย ๑ แผน

แผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หลักฐานการสร้างความรับรู้ทั่วทั้งองค์กร
แผนที่ ๑ กิจกรรมที่ ๑..... กิจกรรมที่ ๒.....				
แผนที่ ๒.....				
แผนที่ ๓.....				

๔) จัดส่งแผนไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖ โดย

- ออกเลขหนังสือนำส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-sarabun) และนำเลขหนังสือไปกรอกในแบบรายงานออนไลน์ (Google form)
- บันทึกรายละเอียดของแผนปรับปรุงฯ ที่หน่วยงานจัดทำ กรอกในแบบรายงานออนไลน์ (Google form)



๒. การสร้างการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร

ให้หน่วยงานถ่ายทอดแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีเอกสารประกอบ เช่น ลิงก์ภาพกิจกรรม การกำหนดแผนไว้ในวาระการประชุมของหน่วยงาน

๓. การรายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ

ให้หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านระบบออนไลน์ ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖



รายงานผลการดำเนินการฯ